

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-08702
Otsuse kuupäev 24.08.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja OÜ MK Trade Baltic (12723376)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus ja kohustada kauplejat tagastama tarbijale teleri ostuhind 1200 eurot.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija soetas 13.08.2025 kaupleja e-poest erinevaid kodukaupu, sealhulgas LG OLED teleri hinnaga 1200 eurot. Teler anti üle 15.08.2025. Tarbija teavitas kauplejat 11.04.2026 teleril ilmnenud puudusest. Tarbija kirjelduse kohaselt hakkasid ekraanil vilkuma erinevad pikslid, pilt jäi aeg-ajalt kinni ning hakkis. Kaupleja suunas tarbija volitatud hoolduskeskusesse ning hoolduskeskuse korraldatud kuller viis teleri remonti.

Esimese garantiiremondi käigus vahetati teleril emaplaat. Teler tagastati 30.04.2026. Tarbija teatas samal päeval kauplejale, et puudus ei ole kõrvaldatud, vaid teleri pilt vilgub pärast remonti veelgi tugevamalt ning teler ei tööta tavapäraselt. Tarbija esitas 01.05.2026 kauplejale pretensiooni, milles leidis, et parandamine on ebaõnnestunud, ning nõudis teleri asendamist või ostuhinna tagastamist. Kaupleja leidis, et enne asendamise või raha tagastamise otsust tuleb teler uuesti volitatud hoolduskeskuses üle vaadata.

Teler saadeti teist korda hoolduskeskusesse. Tarbija selgituse kohaselt teatati talle hooldusest telefoni teel, et teleril on tuvastatud kaks puudust, millest üks puudutab ekraani. Tarbija jäi seisukohale, et korduva remondi asemel tuleb talle tagastada ostuhind või anda uus samaväärne teler. Teler tagastati pärast teist hoolduses viibimist tarbijale. Tarbija teatas kauplejale, et teleri elektrooniline probleem ei ole tema hinnangul kõrvaldatud ning lisaks märkas ta seadmel kriimustusi, mida enne hooldusse andmist ei olnud. Tarbija nõudis müügilepingust taganemist ja ostuhinna tagastamist.

Tarbija leiab, et teler ei vastanud lepingutingimustele ning kaupleja ei suutnud puudust ka korduvate parandamiskatsetega kõrvaldada.

Menetluse käigus teatas kaupleja tarbijale, et on nõus raha tagasi maksma, ning väljastas selleks ka kreditarve. Kaupleja selgitas, et tagasimakse tehakse pärast teleri tagastamist. Tarbija oli esialgu seisukohal, et teleri üleandmine ja raha tagastamine peaksid toimuma samaaegselt, kuid nõustus hiljem teleri kaupleja korraldatud kullerile üle andma. Teleri äravedu viibis poolte ja hoolduskeskuse vahelise suhtluse tõttu. Tarbija andis teleri lõpuks kaupleja korraldatud kullerile üle 16.07.2026 ning teatas sellest samal päeval ka kauplejale. Tarbija sõnul anti teler üle koos komplekti kuuluvate tarvikutega.

Tarbija nõuab 1200 euro suuruse ostuhinna tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole vaidlustanud asjaolu, et teleril ilmnes garantiiajal puudus ning seadet remonditi kaupleja poolt aktsepteeritud hoolduskeskuses.

Kaupleja selgitas esialgu, et asendamise või ostuhinna tagastamise otsust ei saa teha enne, kui teler on uuesti volitatud hoolduskeskuses kontrollitud. Seetõttu korraldati teleri teine diagnostika ja remont. Pärast tarbija korduvat nõuet teatas kaupleja, et on valmis teleri tagasi võtma ja tarbijale ostuhinna tagastama. Kaupleja väljastas tarbijale kreditarve ning palus teatada pangakonto, millele tagasimakse teha. Kaupleja seadis tagasimakse eelduseks teleri tagastamise, selle kompleksuse ja seisukorra kontrollimise.

Kaupleja korraldas telerile kulleri. Seadme äravedu lükkus esmalt edasi, kuna pooltel ja hoolduskeskusel oli erinev teave tarbijaga ühenduse saamise kohta. Teler võeti tarbijalt lõpuks kulleriga vastu.

Menetluse käigus esitas kaupleja täiendavalt hoolduskeskuse seisukoha teleril väidetavalt olnud kriimustuste kohta. Kaupleja väitel tuvastati hilisemal ülevaatusel, et tarbija kirjeldatud kriimustused ei paiknenud teleri ekraanil, vaid ekraanil olnud kaitsekilel. Kaupleja teatel oli hoolduskeskus tarbijale varem selgitanud, et ekraani tegeliku seisukorra hindamiseks tuleb kaitsekile eemaldada. Hoolduskeskus on kauplejale täiendavalt selgitanud, et kirjalikku tõendit nimetatud selgituse tarbijale andmise kohta ei ole ning hoolduskeskuse töötajate sõnul toimus sellekohane suhtlus telefoni teel.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule.

VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab tarbijalemüügi puhul asi vastama lepingutingimustele. Teler, mille ekraan vilgub, pilt hangub ja mille tavapärane kasutamine on seetõttu häiritud, ei vasta asja tavapäraseks kasutamiseks vajalikele omadustele. VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja

tarbijalemüügi puhul asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja ostjale üleandmisest. VÕS § 218 lg 2² kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Teler anti tarbijale üle 2025. aasta augustis ning tarbija teatas ekraani vilkumise ja hangumise probleemist vähem kui aasta pärast asja üleandmist. Seega kohaldub VÕS § 218 lg-s 2² sätestatud eeldus. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, millest järelduks, et teleri elektrooniline puudus tekkis tarbija tegevuse või asja mittenõuetekohase kasutamise tõttu. Vastupidi, teler võeti garantiiremonti ning esimesel remondil vahetati seadme emaplaat ja teisel korral tehti seadmele täiendavaid parandustöid. VÕS § 222 lg 1 järgi on lepingutingimustele mittevastava asja korral ostjal õigus nõuda asja parandamist või asendamist. Sama paragrahvi lg 4² kohaselt peab müüja asja parandama või asendama mõistliku aja jooksul alates hetkest, kui ostja teavitas müüjat asja lepingutingimustele mittevastavusest, ning tarbijalemüügi korral ilma tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata, võttes arvesse asja laadi ja otstarvet.

Tarbija võimaldas kaupljal puuduse kõrvaldada. Teler remonditi esimest korda, kuid kohe pärast seadme tagastamist teatas tarbija kauplajale, et ekraani vilkumise probleem püsib ning on muutunud veelgi intensiivsemaks. Tarbija esitas selle kohta ka videomaterjali. Seejärel saadeti seade kauplaja nõudel uuesti hoolduskeskusesse. VÕS § 223 lg 1 p 3 kohaselt on ostjal õigus müügilepingust taganeda, kui mis tahes lepingutingimustele mittevastavus ilmneb hoolimata müüja püüdlusest asi lepingutingimustega vastavusse viia. Komisjoni hinnangul on käesolevas asjas nimetatud tingimus täidetud. Tarbija ei pea nõustuma piiramatult arvu parandamiskatsetega, kui pärast kauplajale puuduse kõrvaldamise võimaluse andmist ilmneb lepingutingimustele mittevastavus uuesti. VÕS § 223 lg 5 kohaselt saab ostja müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline, kusjuures tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Kaupleja ei ole tõendanud, et teleri korduv ekraani vilkumine ja hangumine oleks ebaoluline puudus. Arvestades puuduse iseloomu ning asjaolu, et puudus ilmnis pärast parandamist uuesti, ei ole nimetatud eeldus ümber lükatud.

Komisjon peab lisaks oluliseks, et pooled jõudsid hilisema kirjavahetuse käigus sisuliselt kokkuleppele ka müügilepingu lõpetamise ja ostuhinna tagastamise osas. Kaupleja teatas tarbijale sõnaselgelt, et maksab talle raha tagasi, palus selleks tarbija pangakonto andmeid ning väljastas krediiditarve. Edasises suhtluses ei vaieldud kauplaja enam ostuhinna tagastamise kohustusele vastu, vaid sidus tagasimakse teleri tagastamise ja selle seisukorra kontrollimisega. Tarbija andis teleri kauplaja korraldatud kullerile üle. VÕS § 223 lg 7 kohaselt tagastab tarbija tarbijalemüügi lepingust taganemise korral asja müüjale müüja kulul ning tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest. Seega muutus tarbija ostuhinna tagastamise nõue hiljemalt teleri kauplaja korraldatud kullerile üleandmisel sissenõutavaks.

Kaupleja hilisemad selgitused ekraanil väidetavalt olnud kriimustuste kohta ei anna alust teistsuguseks järelduseks. Kriimustuste tekkimise asjaolud on poolte vahel vaidlusalused ning hoolduskeskuse hilisema kontrolli kohaselt võisid kirjeldatud jäljed paikneda ekraani kaitsekilel. Samas puudutab nimetatud asjaolu üksnes teleri välist seisukorda ega lükka ümber tõendeid teleri elektroonilise puuduse ega selle kordumise kohta pärast remonti.

Komisjon ei pea seetõttu käesoleva nõude lahendamiseks vajalikuks lõplikult tuvastada, kas teleril

pärast teist remonti kirjeldatud kriimustused paiknesid ekraanil või kaitsekilel ning millal need tekkisid. Tarbija lepingust taganemise õigus tuleneb juba teleri korduvast lepingutingimustele mittevastavusest ning lisaks on kaupleja ise nõustunud asja tagasi võtma ja ostuhinna tagastama.

Eeltoodust tulenevalt on tarbija müügilepingust taganemine põhjendatud. Tarbija on teleri kauplusele tagastanud ning kauplusele tuleb tagastada tarbijale tasutud ostuhind 1200 eurot.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohusse.

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/